

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um serviço suspenso por outro motivo que não o pagamento: o que quer dizer e o que acontece a seguir

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-1846

VERSÃO

v2026.10.15

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/1846>



A resposta curta: a causa mais comum de uma suspensão é uma factura por pagar, e essa tem as suas regras e um caminho simples: **Reativar um plano suspenso**. Mas um serviço também pode ser suspenso para **proteger o resto do servidor ou o próprio cliente**, por exemplo se o site foi atacado ou está a enviar spam. Nesse caso o que se faz primeiro é descobrir a causa.

As razões possíveis

Razão	O que costuma ser	O que fazer
Pagamento	Uma factura por pagar passou o prazo.	Pague a factura em atraso. O serviço volta sozinho: Paguei e continua suspenso .
Segurança	O site foi infetado ou invadido e está a prejudicar o servidor ou outras pessoas.	Limpe o site antes de pedir a reativação: Como saber se o site foi comprometido e Como limpar um site comprometido .
Spam ou abuso	Do servidor saem mensagens em massa, ou há uma queixa.	Descubra a conta ou o formulário que envia: Domínio ou IP numa lista negra e Denunciar um abuso .
Uso excessivo de recursos	Um programa com defeito consome muito durante muito tempo.	Normalmente o serviço é limitado, e não suspenso. Veja Os limites que ninguém anuncia .
Pedido do titular	Foi você ou alguém com acesso à conta que pediu.	Peça a reativação no mesmo pedido de suporte.
Uso fora das regras	Conteúdo ou atividade que os termos não permitem.	Fale connosco: perceber o que aconteceu vem antes de qualquer decisão. Os termos estão no site.

O que costuma acontecer a seguir

1

Veja o seu e-mail e a lista de pedidos. Quando suspendemos por um motivo que não seja o pagamento, tentamos explicar o motivo, e deixamos lá a razão.

2

Responda no mesmo pedido, a dizer o que descobriu e o que vai fazer.

3

Resolva a causa (limpar o site, trocar as senhas, desligar o formulário que está a ser abusado).

4

Pedimos a confirmação e reativamos o serviço assim que a causa está resolvida.

Reativar sem resolver a causa só repete a suspensão. Se o site foi invadido, mude as senhas (cPanel, FTP, base de dados, WordPress) depois de o limpar, e atualize o que estava desatualizado. Não temos como dizer, de antemão, quanto demora; depende de cada caso.

Se não percebe porque o seu site está parado, abra um pedido com o domínio. Pode não ser uma suspensão: veja **O site está em baixo: o que verificar primeiro**.

O seu serviço está suspenso e não há factura por pagar? Abra um pedido com o domínio e o que vê no ecrã.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Como reativar um plano suspenso ou terminado

Como saber se o seu site foi comprometido

Como limpar um site comprometido

O seu site está em baixo: o que verificar primeiro



Versão online deste documento

A Interweb é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. • Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607

NUEL 105 045 974

CAE 62022

SEDE Bairro 7 de Setembro
Vilankulo 1304 • CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique

CONTACTOS info@interweb.co.mz • +258 84 635 1111 • +258 86 635 1111 • www.interweb.co.mz

HORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado